



Q/CUSC

北京中联标认证服务有限公司 认证规则

文件编号：Q/CUSC-AR40-2023

售后服务完善成熟度 认证实施规则

2023-12-29 批准

2025-06-05 实施

北京中联标认证服务有限公司 发 布

目 录

1 适用范围	4
2 引用文件	4
3 认证依据标准	4
4 对认证审核人员的基本要求	4
5 认证模式及基本环节	4
6 认证实施	5
7 认证证书的使用及管理	7
8 认证标志的使用及管理	9
附录 A-服务认证审核时间要求	10
附件 B-评分要求及评分方法	11

1 适用范围

为规范北京中联标认证服务有限公司（以下简称“中联标认证”）开展服务认证（批发业和零售业服务）领域售后服务完善成熟度认证的认证活动，特制定本认证规则；

本规则适用于中联标认证实施开展服务认证（批发业和零售业服务）领域售后服务完善成熟度认证活动，规定了认证的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证协议中补充相关的认证技术要求。

2 引用文件

CNAS-CC02/GB/T 27065 《产品、过程、服务认证机构要求》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量 管理规范》

CTS Q/CUSC 03-2022 《售后服务完善程度评价技术规范》

3 认证依据标准

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量 管理规范》

CTS Q/CUSC 03-2022 《售后服务完善程度评价技术规范》

4 对认证审核人员的基本要求

人力资源部应按照《服务认证人员管理控制程序》和认证认可规范的要求，对参与服务认证活动的相关人员进行管理，并进行评价、聘用、培训和持续监控；

5 认证模式及基本环节

文件审核+服务管理审核+获证后监督认证基本环节：

- (1) 认证申请；
- (2) 文件审核；
- (3) 现场审查；
- (4) 认证结果评价与批准；

(5) 获证后监督;

6 认证实施

6.1 认证申请

申请组织应向中联标认证递交服务认证书面申请书,同时提交以下资料:

1) 申请方的基本情况,包括:申请方的名称、地址、及其营业场所的必要信息;涉及多个营业场所时,各场所的名称、地址及其服务内容;申请方的法人资质证明、从事批发业和零售业服务的相关资质和行政许可,包括收费许可证、税务登记证、组织机构代码证等;

2) 拟认证的批发业和零售业服务领域售后服务完善成熟度认证信息,包括:批发业和零售业服务领域售后服务完善成熟度认证的范围,服务内容,流程,以及为运作提供支持的主要服务设施(包括教学设备、场地等);

3) 申请方按要求建立并实施的相关文件,如售后服务完善成熟度认证服务规范、和售后服务完善成熟度认证服务检验规范等;

4) 影响售后服务完善成熟度认证服务符合性的任何外包过程的信息;

5) 适用时申请方的质量管理体系证书及相关文件;

6) 适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等);

7) 其他相关补充信息。

6.2 合同评审

中联标认证自收到申请方提交的书面申请之日起,应当在 5 个工作日内对申请材料进行评审,必要时,项目经理应协助合同评审人员完成合同评审。如客户所提交的资料不满足申请评审要求时,将要求客户补充相关资料。完成评审并满足评审要求后,由中联标认证与申请方签署认证合同。若评审结论为不予受理,中联标认证将以书面形式通知申请方。

6.3 文件评审

审核组对申请组织的管理文件进行审核,完成文件审核后,提出不符合项。对文件审核中发现的不符合项,申请组织应及时采取整改措施,修改、补充提交必要的文件,文件整改实施期限原则上不超过 20 个工作日。

文件审核组验证不符合项的整改措施后,出具文件审核报告,给出是否进行现场审查的建议及现场审查中需重点关注的事项。

6.4 现场审查

6.4.1 现场审查的内容，包括但不限于：

- (1) 文件审查中发现的需核实的问题；
- (2) 售后服务完善成熟度认证体系落实情况；
- (3) 系统一致性检查；

6.4.2 现场审查要求

根据文件审核结果，进行现场审查，审查结束后，提出不符合项。对于审查组发现的不符合项，申请组织应及时采取整改措施，审核组对提交的整改措施进行书面或现场验证。整改措施实施期限原则上不超过 60 个工作日。

6.5 认证结果评价与批准

6.5.1 认证结果评价与批准

中联标认证对审核组回传的文件审核报告、现场审查报告及提交的相关文件进行综合评价，认证决定通过后由技术评定部制作证书并对申请组织颁发认证证书。对不符合认证要求的，不予批准，认证终止。

6.5.2 认证时限

认证时限是指自受理申请组织的申请材料之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日，包括文件审核时间、现场审查时间、认证结果评价和批准时间以及证书制作时间。

一般在文件审核所需资料提交后 15 个工作日内完成文件审核和现场审查（对不符合项进行整改和纠正措施验证的时间不计算在内）。认证结果评价和批准时间、证书制作时间一般不超过 10 个工作日。

6.5.3 对认证决定的申诉

认证委托人如对认证决定结果有异议，可在收到认证结果通知后 10 个工作日内通过中联标认证公布的各种渠道提出申诉，中联标认证自收到申诉之日起，将在 10 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

6.6 获证后监督

一般情况下，从获证之日起，中联标认证将在认证证书有效期内每 12 个月至少进行一次跟踪检查。

6.6.1 监督结果的评价

获证组织监督合格的，方可继续保持认证资格、使用认证标志。对监督时发现的不符合项应在 30 个工作日内完成纠正措施。逾期未完成纠正或评价不通过，中联标认证将根据相应情形做出暂停或撤销认证资格、认证标志使用的决定，并予以公布。

对于做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求在 3 个月的时间内完成纠正措施并经认证机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志并予以公布。

7 认证证书的使用及管理

7.1 认证证书内容

认证证书至少包括以下内容：

- (1) 认证委托人名称，注册地址、受审核地址；
- (2) 证书编号；
- (3) 认证依据；
- (4) 发证日期、换证日期和证书有效期；
- (5) 发证机构的名称及其标志；
- (6) 发证机构的印章和法定代表人或者其授权人的签字；
- (7) 其他需要标注的内容。

7.2 证书的有效性

认证证书有效期为 5 年。认证证书的有效性依赖中联标认证的监督获得保持。如果申请组织需要继续保持证书的有效性，则在有效期届满前 6 个月内，应重新办理认证申请。

7.3 认证证书的使用及管理

7.3.1 认证证书的使用

认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的业务系统获得认证，宣传认证结果时不应损害中联标认证的声誉，认证证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。申请机构应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢

失、损坏的，申请机构可申请补发。

7.3.2 变更认证证书

获证后的申请组织，出现下列情况的变更应向中联标认证提出变更申请：

- (1) 机构名称或者网址发生变更；
- (2) 认证委托人名称、注册地址、受审核地址发生变更；
- (3) 其他可能影响认证符合性的变更

中联标认证对获证机构提供的变更内容和资料进行评价。

7.3.3 暂停认证证书

有下列情形之一的，中联标认证将当暂停认证证书，并对外公布：

- (1) 适用的认证依据或者认证规则发生变化，获证机构在规定期限内未达到变化后新的要求；
- (2) 获证机构无正当理由拒绝接受跟踪检查，或者在跟踪检查中发现违反有关规定的；
- (3) 跟踪检查中发现获证组织发生变更且不能持续符合认证要求的；
- (4) 获证机构申请暂停的；
- (5) 其他依法应当暂停的情形。

暂停期限一般为3个月。在3个月内，申请机构可提出恢复证书的申请，中联标认证经审核、批准后，方可使用该证书。在认证证书暂停期间，申请机构不得继续使用证书。

7.3.4 撤销认证证书

获证机构有下列情形之一的，中联标认证将当撤销其认证证书，并对外公布。

- (1) 认证证书暂停期间，申请组织未采取整改纠正措施或者整改后仍不合格的；
- (2) 申请组织出现严重问题，在短期内无法恢复符合性的或申请组织在认证范围内无法满足适用的认证标准规范的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
- (3) 申请组织不接受中联标认证对其实施的证后监督审核或未申请再认证的；
- (4) 认证证书暂停使用期满，申请机构未申请恢复证书；

(5) 其他依法应当撤销的情形。

认证证书撤销后，申请机构不得继续使用证书。

7.3.5 注销认证证书

申请机构有下列情形之一，中联标认证将注销其认证证书，并对外公布：

(1) 认证证书有效期届满，申请机构未申请延续使用的；

(2) 申请组织申请注销的；

(3) 其他依法应当注销的情形。

认证证书注销后，申请组织不得继续使用证书。

8 认证标志的使用及管理

认证标志的使用

认证标志的核准、制作、发放等工作由发证的中联标认证负责。认证标志的使用应遵守国家对认证标志使用的相关规定。

持证人必须按中联标认证关于认证标志使用规则文件的要求使用认证标志。

认证标志只能由申请组织在获准认证范围内使用，任何单位或个人不得以任何方式转让、转送、出售、借用、冒用、伪造、变造认证标志。

附录 A—服务认证审核时间要求

相关的员工人数	初次审核	监督审核	再认证审核
	现场审核（人日）	现场审核（人日）	现场审核（人日）
1-25	1.5	1	1
26-65	2.5	1	1.5
66-100	3.5	2	2.5
101-400	4	2.5	3
≥401	6	3	4
多场所	+0.5		

注 1:表中提到的“员工”是指与服务相关的员工人员(含企业在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员)，包括评价时将在场的非长期(季节性的、临时的和分包的)雇员。

注 2:与服务相关包括服务文化宣贯、服务网点管理、人员培训、监督部门、研究和改进、配送和维修执行、商品质量保证(采购)、客户关系维系、投诉接听和反馈、销售、设计等与服务系统运行相关的部门。

注 3:一个“评价人日”通常指 8 小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审查员天数。

注 4:认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注 5:达标后申请升级认证按再评价执行。

附件 B-评分要求及评分方法

评分要求:	
1) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如: 人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等), 可按 其不符合的比例扣除分值; 2) 除上述条款涉及的内容, 扣分均为定性进行, 不符合则扣除该评价指标全部分值; 如: “明示商品的报修期限”; 3) 应当评审评分项中的所有方面, 特别是对组织具有重要性的方面, 即: 必须考虑在品牌评价的过程中对关键因素的重要度; 4) 给一个评分项评分时, 首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每 一句话完全一致, 允许在个别要素上有所差距; 5) 企业品牌达到的水平是依据对评价准则中所有要素的综合评价的结果, 并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均 的结果; 6) 在适合的范围内, 实际分数根据企业品牌的水平与评分要求相接近的程度来判定	
评分方法:	
评分比例	要点
0%-20%	■在该评分项要求中水平很差, 或没有描述结果, 或结果很差
	■在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据, 或显示了总体不良的趋势
	■在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息, 或对比性信息
20%-40%	■在该评分项要求中结果很少, 或在少数方面有一些改进和(或)处于初期绩效水平
	■在该评分项要求中有少量显示趋势的数据, 或处于较低水平
	■在该评分项要求中有少量相关数据信息, 或对比性信息
40%-60%	■在该评分项要求的多数方面有改进和(或)良好水平
	■在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段, 或处于一般水平
	■在该评分项要求中能够获得相关数据, 或对比性信息

60%-80%	■在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平
	■与该评分项要求中一些趋势和(或)当前显示了良好到优秀的水平
	■在该评分项要求中处于获得大量相关数据, 或对比性信息。
	■在该评分项要求重要的大多数方面, 当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■在该评分项要求中能够获得充分相关数据, 或对比性信息
	■与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■在该评分项要求中能够获得充分相关数据, 或对比性信息

6.3 评分结果

631 根据评分值评定企业售后服务水平, 并以不同级别区分优质程度。

63.2 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分下, 或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)为评价不合格。

6.3.3 对于评分达到 70 分以上(含 70 分), 且特别扣分项低于 5 个的企业, 按照以下要求进行级别划分:

a) 达到 70 分以上(含 70 分), 达标级售后服务; b) 达到 80 分以上(含 80 分), 七星级售后服务完善程度; c) 达到 85 分以上(含 85 分), 八星级售后服务完善程度; d) 达到 90 分以上(含 90 分), 十星级售后服务完善程度。